

## Часть IV

# СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

УДК 640.4

Студ. Ю.А.Корсукова  
Рук. О.А. Бормотова  
(УГЛТУ, Екатеринбург)

## ОСОБЕННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА ДЛЯ ДЕЛОВЫХ ТУРИСТОВ

*Проведен анализ двух видов гостиничных услуг для бизнес-туристов: «сейф» и «Интернет». Рассмотрены теоретические положения и описан практический опыт.*

**Ключевые слова:** гостиничный бизнес, деловой туризм, услуги, Интернет, сейф.

Бизнес-туризм сегодня весьма актуален, что обусловлено растущей потребностью различных компаний в организации деловых мероприятий и поездок, связанных с ними. Гостиничный бизнес в этой сфере играет огромную роль. По статистике примерно 29,8 % туристов ежегодно пользуются средствами размещения бизнес-класса [1]. На сегодняшний день существует множество гостиниц, которые предлагают сервис для деловых туристов. При этом каждая из них имеет определенный набор услуг, как основных, так и дополнительных.

Целью нашего исследования является изучение гостиничных услуг, предоставляемых бизнес-гостям, в частности, таких услуг, как «доступ к сети Интернет» и «сейф в номере».

В последнее время очень востребованной услугой в отеле является использование Интернета в гостиничном номере. Более того, при выборе того или иного отеля многие посетители выбирают именно средства размещения с бесплатным доступом к Сети, поэтому отельеры вынуждены идти навстречу клиентам, желающим быть на связи 24 часа в сутки. Многочисленные сайты и форумы, корпоративная почта и видеообщение – все эти современные тенденции прочно вошли в жизнь каждого человека. При подключении к Сети большинство отельеров предпочитают установку точек доступа Wi-Fi, хотя это и недешево. Беспроводная связь не требует прокладки дополнительных кабелей внутри здания (кстати, в этом ее большое преимущество, ведь не приходится нарушать интерьер

гостиницы), а также позволяет клиентам выходить в Интернет с собственного ноутбука или планшета из любой точки отеля и в любое время.

Во многих отелях сегодня работают бизнес-центры, предоставляющие свои услуги гостям и корпоративным клиентам. Для нормального функционирования такого предприятия потребуется установить отдельный сервер и несколько компьютеров для посетителей, причем их число напрямую зависит от размеров номерного фонда. Так, практика показывает, что мини-отелям вполне хватает одного-двух компьютеров, тогда как гостиницам на 1000 номеров потребуется не менее 20. Стоимость подключения, как правило, невелика, а часто и вовсе бесплатна, особенно если компания, осуществлявшая монтаж сети, является и провайдером. Бесплатное подключение возможно и в том случае, если отель располагает большим номерным фондом, рассчитан на бизнесменов или имеет категорию 4-5\*, ведь от таких гостиниц провайдеры ждут большой прибыли в будущем – чем больше клиентов в отеле, тем больший объем данных потребляет гостиница. Впрочем, расходы на Интернет можно покрывать и за счет самих гостей отеля, предоставляя доступ в Сеть только за дополнительную плату. При этом клиенты могут подключаться к Интернету по специальным картам (от получаса до суток) либо по безлимитному трафику. Сегодня самая востребованная карточка Wi-Fi доступа на 1 час и стоит в среднем 300 рублей. Иногда стоимость доступа включается в цену номера, хотя в большинстве случаев это не совсем корректно, так как далеко не каждый гость будет пользоваться Интернетом, хотя большинство отельеров понимают, что бесплатный Интернет может себя окупить и при прежних ценах на номера [2]. Таким образом, услуга «доступ к сети Интернет» на сегодняшний день является стандартной.

Если же говорить о второй услуге – «сейф в номере», пользующейся большим спросом у гостей отеля, то существует два варианта ее предоставления. Рассмотрим первый, суть которого заключается в размещении ценных вещей в депозитной ячейке, расположенной в службе приема. Однако такой вариант имеет смысл, если класть только то, что гость сможет хранить, не вынимая или вынимая редко, в течение всего времени пребывания в гостинице. Сотрудники фронт-деска большую часть времени заняты оформлением новых гостей, поэтому отрывать портфель каждый раз, когда гость хочет положить или взять, скажем, фотоаппарат или денежные средства, не очень удобно. Более того, при выходе из гостиницы гостю потребуется вспомнить, все ли ценные вещи он приготовил, чтобы положить их в депозитную ячейку. Следует помнить, что многие гостиницы устанавливают довольно большие штрафы за возможную потерю ключа от депозитной ячейки. Как же тогда быть посетителю?

Именно из-за неудобств пользования данной услугой в гостиницах всё чаще стала предоставляться услуга «сейф в номере». Что же понимается под «сейфом»? Сейф – это прочный несгораемый металлический ящик или шкаф для хранения документов и материальных ценностей. Кроме внешнего вида, целевого назначения, качества и цены, сейфы отличаются друг от друга габаритами, конструкцией корпуса, технологией изготовления и др. Помимо этого, замки, которыми оборудуются гостиничные сейфы, могут быть различными, но наиболее удобными и практичными принято считать электронные, причем любого вида: от обычных кодовых до сложных биометрических. Сейфы с такими замками удобны как для клиентов, так и для обслуживающего персонала, имеют возможность аварийного открытия в случае потери клиентом кода и достаточную степень защиты от взлома. Иногда в качестве гостиничных используются встраиваемые сейфы, обеспечивающие повышенный уровень безопасности. Как правило, такие сейфы устанавливаются на этапе строительства или ремонта в случаях, если глубина стены допускает подобное размещение. Установка таких сейфов имеет ряд особенностей, поэтому для их монтажа придется обратиться за помощью к специалистам [3].

С целью практического изучения данных услуг нами рассмотрены три объекта гостиничной индустрии, имеющих номерной фонд и соответствующий сервис для бизнес-туристов (таблица).

#### Анализ предоставления услуг «доступ к сети Интернет» и «сейф»

Наименование гостиницы	Услуга «Wi-Fi»	Услуга «сейф в номере»
Хаятт Ридженси Екатеринбург 5*	Бесплатный Wi-Fi на территории всего отеля	Сейф присутствует в каждом номере
Новотель Екатеринбург Центр 4*	Бесплатный Wi-Fi на территории всего отеля	Сейф присутствует в каждом номере
Арт-хостел «Зеленая роща»	Wi-Fi предоставляется в общественных зонах бесплатно	Сейфы в номерах отсутствуют, но есть запирающиеся шкафчики (депозитные ячейки)

Объектами исследования нами выбраны три средства размещения различного уровня, имеющие номерной фонд категории «бизнес», находящиеся в непосредственной близости от центра Екатеринбурга. В таблице содержатся данные относительно предоставления двух услуг («доступ к сети Интернет» и «сейф в номере») на исследуемых объектах. Как показывает проведенное исследование, все выбранные объекты

предоставляют обозначенные нами услуги. Однако основа оказания таких услуг несколько различается. Отель Хаятт Ридженси 5\* и Новотель 4\* предоставляют данные услуги в полном объёме и бесплатно для клиента. А арт-хостел «Зеленая роща» по уровню ниже, чем два предыдущих отеля. Услуга «сейф в номере» в этом средстве размещения отсутствует, однако гостям предоставлена альтернативная услуга – «депозитная ячейка». Услуга «Wi-Fi» в арт-хостеле «Зеленая роща» предоставляется бесплатно, но есть территориальное ограничение – возможность входа в Интернет только в общественных местах хостела (зона лобби-бара, ресепшен и т.д.).

Таким образом, данное исследование показало, что в каждом из трех средств размещения услуги «доступ к сети Интернет» и «сейф» предоставляются. Различные категории бизнес-туристов с различным уровнем дохода могут разместиться недалеко от центра города и получить услуги «доступ к сети Интернет» и «сейф в номере».

Бизнес-туризм на сегодняшний день приобретает всё большую популярность. Поток деловых туристов с различным уровнем бюджета с каждым годом увеличивается. В связи с этим, на наш взгляд, управляющим гостиничным бизнесом определенно стоит задуматься о доступности и модернизации таких услуг, как «Wi-Fi» и «сейф», поскольку в условиях развития высоких технологий подобный сервис – неотъемлемая часть обслуживания деловых туристов.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Росстат: Гостиничная индустрия России за 15 лет. URL: [http:// hotelier.pro/tourizm/item/1842-rosstat/1842-rosstat](http://hotelier.pro/tourizm/item/1842-rosstat/1842-rosstat) (Дата обращения 22.03.2017).
2. В гостинице должен быть Интернет. // Гостиничное дело, 2015.– №11-12. – С. 40–45.
3. Сейфы: надежность и безопасность. // Гостиничное дело, 2015.– №11-12.– С. 52–57.

УДК 351.85

Студ. И.А. Ситников,  
Рук. О.А. Бормотова  
(УГЛТУ, Екатеринбург)

## СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ: ПОЛНОМОЧИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

*Обоснована необходимость пересмотра полномочий исполнительных органов субъектов РФ в сфере туризма. Разработаны предложения по улучшению регионального регулирования туризма.*